

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	14 de noviembre de 2007	Levantamiento del documento. Elimina y recoge lo establecido en el proceso de Alcaldías Locales Gestión Administrativa Local D-120003.
2	5 de febrero de 2010	Actualización de las actividades y de la normatividad.
3	26 de septiembre de 2011	Se cambia el proceso al que pertenece y el código del procedimiento. Se actualiza de acuerdo con el formato vigente de procedimiento. Se incorporan lineamientos a las políticas de operación. Se incluye del trámite por medio del AGD - ORFEO
4	19 de diciembre de 2011	Reconoce en el alcance, las políticas de operación y en las actividades descritas en el procedimiento, los puntos de atención al ciudadano del NUSE, Cárcel Distrital y la Unidad Permanente de Justicia – UPJ. Inclusión de Siglas.
5	27 de agosto de 2012	Cambios en las actividades, inclusión de un formato y actualización del normograma.
7	29 de agosto de 2014	Actualización del procedimiento trámite a los Derechos de Petición presentados por la ciudadanía.
8	30 de julio de 2015	Actualización del procedimiento e implementación de la Base de Datos WEB, que consolida la información del SDQS-Aplicativo de Gestión Documental, unificando la gestión realizada a través de estos dos aplicativos (Secretaría General y SDG), lo cual posibilita el diseño de una nueva metodología para el reporte preventivo, de la gestión realizada a todos los Derechos de Petición que ingresan a SDG y que la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadana tramita a las Dependencias para la respectiva respuesta a la ciudadanía.
01	17 de noviembre de 2017	Se realiza ajuste de normalización como consecuencia de la entrada en vigencia de la Resolución 162 de 2017, que crea el proceso Servicio a la Ciudadanía como parte del mapa de procesos de la entidad, y en cumplimiento de lo establecido en la circular 16 de 2017. Los lineamientos operativos descritos en este documento corresponden íntegramente a los aprobados en la versión 8 de 30 de julio de 2015, la cual fue aprobada por la Sra. Dorys Valero Olaya como líder del proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía, vigente en ese momento.
02	29 de diciembre de 2017	Se actualiza el documento según la dinámica actual del proceso de Servicio a la Ciudadanía, se incluye mayor detalle en el trámite de derechos de petición
03	20 de diciembre de 2018	Se actualiza el documento según la dinámica actual del proceso de Servicio a la Ciudadanía, incluyendo cambios relacionados con el registro y clasificación de denuncias ciudadanas por presuntos actos de corrupción.
04	15 de septiembre de 2021	Se actualiza el documento cambiando el término SDQS por el término BTE dentro del documento; se incluye el trámite para la recepción de comunicaciones por Redes Sociales, numeral 1.9 subtítulo Registros por Canal de Atención, y el texto prototipo para informar al ciudadano una vez vencidos los términos de subsanación, numeral 1.2 en el subtítulo Políticas de Operación.

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
05	27 de septiembre de 2022	De acuerdo con la dinámica actual del proceso de atención a la ciudadanía y enmarcado en la normatividad distrital y nacional vigente, se realizan cambios tendientes a la actualización de los siguientes aspectos: Tabla de tiempos de respuesta a derechos de petición, desarrollo con detalle del Procedimiento de Solicitud de Ampliación y/o aclaración de términos allegadas por el aplicativo de gestión documental ORFEO, adicionalmente se establecen lineamientos para el traslado de peticiones entre entidades del Orden Distrital, Territorial, Nacional y/o privadas según las competencias. Se relacionan las medidas de responsabilidad en la suscripción y calidad de la información en la respuesta de los derechos de petición, por otra parte, se da alcance a las causales de tipos de cierre detallando aquellos que son realizados a través del aplicativo Bogotá Te Escucha, así como los criterios de validación para cierre, también se adoptan los conceptos de consultas y solicitudes de acceso a la información de acuerdo con lo establecido por la Secretaría General, de igual manera, se efectúan ajustes respecto a los canales de atención, incluyendo el desarrollo tecnológico realizado para la creación de la Ventanilla Virtual de radicación de correspondencia, igualmente, se referencia la inclusión del Formato SAC - F10 "Encuesta de Percepción y Satisfacción del Servicio" de la Secretaría Distrital de Gobierno, se crean los flujogramas asociados a: procedimiento de traslados de derechos de petición a diferentes entidades de orden distrital, nacional, territorial y/o privadas;; tratamiento de derechos de petición; solicitud al peticionario de ampliación del derecho de petición; solicitud al peticionario por aclaración, notificación de comunicaciones oficiales externas. Finalmente se hace inclusión del procedimiento de seguimiento a derechos de petición.

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
El documento fue actualizado por el equipo de Servicio a la Ciudadanía y el Profesional 222-24 de la oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía. Con apoyo de la Subsecretaría Gestión Institucional y la Oficina Asesora de Planeación. Quienes evaluaron los cambios en las actividades y ajustaron el documento a las prácticas actuales.	<b>Andrea Johanna Jiménez Ramírez</b> Profesional Especializado Código 222-24  <b>Ángela Patricia Cabeza Morales</b> Profesional revisión de normalización de la OAP	<b>Martha Liliana Soto Iguarán</b> Subsecretaria de Gestión Institucional  Aprobado mediante Caso Hola N° 267994

Procedimiento Trámite a los requerimientos  
presentados por la ciudadanía

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### Objetivo del Procedimiento

Recepcionar, identificar y clasificar adecuadamente los Derechos de Petición interpuestos por la ciudadanía a través del aplicativo Bogotá Te Escucha y el aplicativo de Gestión Documental ORFEO en aras de garantizar la respuesta a la ciudadanía dentro de los términos establecidos en la legislación vigente.

### Alcance

Inicia con la recepción de las solicitudes ciudadanas a través de los diferentes canales de atención que dispone la entidad y finaliza con la respuesta al peticionario.

### Responsables

Líder funcional – Subsecretario(a) de Gestión Institucional.

Líder metodológico – Profesional Especializado Código 222 Grado 24 líder del proceso Servicio Atención a la Ciudadanía de la Subsecretaría de Gestión Institucional.

### Roles

Radicador

Clasificador

Servidores de las dependencias de Nivel Central y áreas de las Alcaldías Locales.

Community Manager

Motorizado y/o Notificador

### Políticas de Operación

1. El presente documento es producto de la proyección y actualización por parte de la Subsecretaría de Gestión Institucional-Oficina de Servicio a la Ciudadanía, en este sentido, es necesario indicar que la gestión, tratamiento y respuesta oportuna a cada una de las peticiones elevadas ante la Secretaría Distrital de Gobierno-SDG, es una actividad transversal a cada uno de los servidores y colaboradores de la entidad a quienes se asigne una petición, con el fin de realizar la correspondiente gestión y respuesta de acuerdo con los términos de ley. Sumado a lo anterior, es responsabilidad del Despacho del Secretario de Gobierno, así como de los Subsecretarios(as) Directores, Jefes de oficinas del Nivel Central, Alcaldes(as) Locales y los Profesionales Especializados código 222 grado 24 con rol de Coordinadores de las áreas de Gestión del Desarrollo Local y Gestión Políciva Jurídica en las Alcaldías Locales, realizar las correspondientes acciones a que haya lugar en aquellos casos en los que se evidencie la falta de respuesta oportuna a las peticiones elevadas ante la SDG.
2. Las actividades de control descritas en este procedimiento se orientan a garantizar el derecho que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas a las autoridades para que se atiendan sus asuntos, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta del derecho de petición, como derecho fundamental, que le otorga el artículo 23 de la Carta Política.
3. Para el trámite de los Derechos de Petición interpuestos por la ciudadanía, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016, orienta técnica y normativamente a todas las Dependencias de la SDG en torno a las diferentes modalidades, términos para resolver y poder brindar la respuesta con los criterios de oportunidad, claridad, calidez, manejo del sistema y coherencia, incluso cuando se presente la solicitud de manera verbal.
4. Dentro de este procedimiento se establecen las instrucciones para implementar los controles operacionales con relación a los Derechos de Petición:
  - a. El reconocimiento de un derecho de petición.

**Procedimiento Trámite a los requerimientos  
presentados por la ciudadanía**

- b. La intervención de una entidad o funcionario.
  - c. Etapa de traslados del derecho de petición, descritas en el flujograma.
  - d. Lineamiento para las comunicaciones recibidas por redes sociales, descritas en el flujograma.
  - e. La resolución de una situación jurídica.
  - f. La prestación de un servicio.
  - g. Ciclo de registro derecho de petición flujograma (Página 19)
  - h. Etapa de solicitud ampliación, aclaración y/o corrección del derecho de petición (Página 27)
  - i. Consultar, examinar y requerir copias de documentos.
  - j. Formular consultas.
  - k. Presentar Quejas.
  - l. Interponer denuncias.
  - m. Presentar reclamos.
  - n. Etapa de notificación, descritas en el flujograma (Página 28)
5. Las evidencias de implementación de los controles operacionales podrán presentarse y almacenarse en formato digital, con el propósito de fomentar la reducción en el consumo de papel y empleo de herramientas electrónicas. ([https://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/planeacion/ple-pin-pl001\\_piga-sdg\\_v5\\_1.pdf](https://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/planeacion/ple-pin-pl001_piga-sdg_v5_1.pdf))
6. En el desarrollo del presente procedimiento, se implementarán por lo menos las siguientes buenas prácticas ambientales, en cumplimiento del compromiso ambiental de la entidad:
- Utilización de medios electrónicos de comunicación para la revisión de versiones preliminares (borradores) de las respuestas.
  - Impresión únicamente de versiones definitivas de las respuestas a notificar por medios físicos.
  - Uso racional del combustible (en los casos en que aplique).
  - Gestión adecuada de residuos generados.
  - Empleo razonable de todos los insumos necesarios para el desarrollo de las actividades.
7. La incorporación a través del AGD ORFEO que interopera de forma automática con el aplicativo BTE, posibilita el seguimiento de la gestión realizada del Manual de Atención a la Ciudadanía SAC-M001 y Manual de Atención Incluyente SAC-M002. Por tanto, el alcance rige para toda la entidad, teniendo en cuenta que el marco estratégico de la SDG concibe la Atención a la Ciudadanía como un proceso transversal.
- a. De la efectividad del trámite al derecho de petición depende en gran medida el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio a la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.
  - b. Todo derecho de petición ingresado a través de los diferentes canales (escrito, presencial, telefónico, virtual) se tramitan a través de la herramienta de AGD-ORFEO, que se articula automáticamente con el aplicativo BTE, tal como lo establece el proceso de gestión documental de la entidad.
  - c. Todo derecho de petición debe tener respuesta, teniendo en cuenta su modalidad. Dentro de los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011. Por lo anterior, el trámite de reasignación, proyección de respuesta, vistos buenos, firmas y envíos se realizarán de tal manera que el peticionario reciba la respuesta dentro de los tiempos definidos en la norma, así:
    - Derecho de Petición de Interés General y particular (Incluye quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones): un término de 15 días hábiles siguientes a la fecha y hora de radicado.
    - Solicitudes de Información y Copias: 10 días hábiles siguientes a la fecha y hora de radicado (Nota1).
    - Solicitudes de Consulta, 30 días calendario siguientes a la fecha y hora de radicado.
    - Denuncias por Actos de Corrupción: 15 días hábiles siguientes a la fecha y hora de radicado.

**Procedimiento Trámite a los requerimientos  
presentados por la ciudadanía**

**Nota 1:** El procedimiento único de Policía es especial y está reglado por la Ley 1801 de 2016; razón por la cual no le es aplicable la regulación del derecho de petición previsto en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, el cual además ha sido desarrollado en la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”, tal y como lo indicó la Corte Constitucional en la Sentencia T-230 de 2020.

Si la entidad constata que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la Ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que dé respuesta complementando la solicitud en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un tiempo igual según lo mencionado en el artículo 17 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Texto prototipo de respuesta:

*Teniendo en cuenta que usted contó con el término de un (1) mes para completar la información faltante y no se allegó, le informo que se entiende DESISTIDA su solicitud y se procederá al cierre correspondiente dentro del aplicativo, sin embargo, una vez notificada esta decisión, usted puede interponer el recurso de Reposición dentro de los diez (10) días siguientes, lo anterior en cumplimiento de lo señalado en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*

- Para el caso en particular del artículo 19 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se negará de radicación al ciudadano por este motivo.
- Cuando la solicitud por naturaleza requiera ampliación de la información se devolverá al ciudadano para que esté, efectúe la ampliación dentro de los treinta (30) días siguientes. En caso de no ampliarse la información, se expedirá un acto administrativo para su correspondiente cierre.
- Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles.
- Cuando el ciudadano formule su petición en forma verbal: Lo más pertinente será que sea resuelta en el primer nivel de servicio, esto con el objetivo de cumplir con el principio de inmediates y celeridad de la gestión pública. Adicional a ello, permite disminuir la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía. En este entendido, dichas peticiones NO deben ser registradas en el aplicativo. En caso de no ser posible resolver la solicitud en el primer nivel de servicio, la petición SI deberá ser registrada en Aplicativo para continuar con la gestión correspondiente siguiendo los lineamientos del artículo 15 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- La autorización para recibir respuesta a correos electrónicos debe ser expresa por parte del peticionario. Los documentos suscritos por medios electrónicos tienen la validez y fuerza probatoria que le confieren a los mismos el Código General de Proceso o la Ley. Las reproducciones efectuadas a partir de los respectivos archivos electrónicos se reputarán auténticos para todos los efectos legales.



Procedimiento Trámite a los requerimientos  
presentados por la ciudadanía

- Cuando excepcionalmente no fuera posible resolver la petición en los plazos legales, se aplicará lo previsto en el artículo 17 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 informando de esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder el doble del término inicialmente previsto.
- El peticionario podrá desistir en cualquier tiempo de sus peticiones en virtud del artículo 17 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la Entidad podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirá resolución motivada.
- Las faltas de atención y respuesta a las peticiones y a los términos para resolver, constituirá falta para el servidor público responsable de la respuesta, y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo al régimen disciplinario.
- Cuando se trate de traslados a entidades del orden distrital:
  - El servidor del CDI radica la solicitud, valida la competencia y asigna el radicado de entrada a la oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía, Alcaldía Local o Nivel Central según corresponda.
  - El servidor de la oficina de SAC genera el oficio de respuesta de traslado automático al ciudadano, indicando la(s) entidad(es) competente(s) a la(s) que será trasladado el derecho de petición.
  - El servidor de la oficina de SAC trasladará el derecho de petición a la(s) entidad(es) competente(s) a través del Aplicativo BTE, cargando el oficio de respuesta de traslado.
  - El servidor de la oficina de SAC realiza el seguimiento y una vez se evidencia que el oficio de respuesta cuenta con acuse de recibido, subirá manualmente el acuse al aplicativo BTE y da cierre al derecho de petición en el AGD ORFEO.
- Cuando se trate de Traslados a Entidades de Orden Nacional, Territorial y/o Privadas:
  - Cuando un Derecho de Petición allega a la SDG, el servidor del CDI radica, valida la competencia y asigna la entrada al área o dependencia según corresponda (En caso de que el Servidor del CDI no efectúe correctamente la primera asignación, el área o dependencia no deberá reasignarlo de vuelta al CDI, antes bien, deberá reasignarlo al área o dependencia según competencia relacionada; la asignación y/o reasignación no debe superar un (01) día hábil desde su radicación y no debe realizarse más de una vez entre áreas o dependencias de la entidad).
  - Tanto en Nivel Local como en Nivel Central se debe generar el oficio de traslado de respuesta con copia al ciudadano; el servidor que tiene asignado el derecho de petición en su bandeja de entrada del AGD ORFEO debe garantizar y verificar el cumplimiento de los criterios de aprobación para cierre.
  - El servidor de la oficina de SAC realizará seguimiento, una vez el oficio de traslado cuente con los criterios de aprobación para cierre, éste cargará el acuse de recibido manualmente en el BTE y dará aprobación de cierre, para luego, ser cerrado el trámite en el AGD ORFEO por el servidor quien tiene asignado el derecho de petición.
- Cuando se trate de traslados a Entidades de orden Distrital, y/o orden Nacional, y/o Territorial y/o Privadas:
  - Cuando un derecho de petición allega a la SDG, el servidor del CDI radica, valida la competencia y asigna la entrada al área o dependencia según competencia relacionada e informa la entrada a la oficina SAC (En caso que el servidor del CDI no efectúe la oficina de correctamente la primera asignación, el área no deberá reasignarlo al CDI, antes bien, deberá reasignarlo al área según competencia relacionada; la asignación y/o reasignación no debe superar un (01) día hábil desde su radicación).
  - El servidor de SAC genera el oficio de respuesta de traslado automático al ciudadano asociándolo a la entrada que le ha sido informada, indicando la(s) entidad(es) competente(s) del Orden Distrital a la(s) que será trasladado el derecho de petición. El servidor de la oficina de SAC trasladará el derecho de petición a la(s) entidad(es) competente(s) del Orden Distrital a través del BTE, cargando el oficio de respuesta de traslado.
  - El servidor que tiene asignado el derecho de petición genera el oficio de traslado a la entidad Nacional,

## Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

Territorial y/o Privada con copia al ciudadano garantizando el cumplimiento de los criterios de aprobación para cierre.

- El servidor de SAC efectuará el seguimiento, una vez se evidencie que el oficio de respuesta cuenta con acuse de recibido, lo subirá manualmente al BTE y dará aprobación de cierre, para luego, ser cerrado el trámite en el AGD ORFEO por el servidor quien tiene asignado el derecho de petición.
- Todos los derechos de petición cuya competencia no sea de la SDG, deben ser trasladados a través del BTE aun cuando ya se hubieren vencido los términos.

Cuando un derecho de petición allega a Nivel Central el Servidor del CDI radica y debe asignarlo a la oficina de SAC.

### Tipologías de Peticiones

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 se clasifica toda solicitud ciudadana con las siguientes tipologías:

- Consulta: Petición que se eleva a las autoridades en relación con materias a su cargo.
- Derecho de Petición de Interés General: Derecho que tienen todas las personas de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades para obtener respuesta de fondo de una situación presentada, que afecta los intereses colectivos.
- Derecho de petición de interés particular: Derecho que tienen todas las personas de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades para obtener respuesta de fondo ante una situación presentada, que afecta los intereses individuales.
- Denuncia por actos de corrupción: Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la Ley, incluidos los relacionados con la contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constructivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibición y violación del régimen de inhabilidades, impedimentos conflictos de interés de un servidor público.
- Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- Queja: Es la manifestación de descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- Solicitud de Copia: Derecho que tiene la ciudadanía de requerir y acceder a los documentos, sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias, siempre y cuando dicha información no sea de carácter reservado.
- Solicitud de Información: Derecho que tiene todo ciudadano de requerir y obtener la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias, siempre y cuando ésta no tenga el carácter de reservado. Así mismo, refiere a la información dispuesta a través de la Guía de Trámites y Servicios que posee el Distrito.
- Sugerencia: Propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un trámite o servicio en cumplimiento de una función pública.
- Felicitación: Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del Servicio brindado por la Entidad.

### Formas de iniciar una actuación Administrativa

Según el artículo 23 de la Carta Política en concordancia con lo dispuesto en el artículo 4 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), las actuaciones administrativas podrán iniciarse por:

## Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

- Quienes interpongan el Derecho de Petición, en interés general.
- Quienes interpongan el Derecho de Petición, en interés particular.
- Quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.
- Las autoridades, oficiosamente.

### Contenido de los Derechos de Petición

Independientemente de su forma, los Derechos de Petición deberán incluir, cuando menos, lo mencionado en el artículo 16 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015:

- La designación de la autoridad a la cual se dirigen.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de contacto o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona jurídica que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.
- En todos los casos, la entidad deberá dejar constancia de la petición verbal que contendrá como mínimo los siguientes datos:
  - Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
  - Fecha y hora de recibido.
  - Nombres y apellidos completos de la peticionaria o peticionario y de su representante y/o apoderado, si es el caso,
  - Número de documentos de identidad
  - Dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones.
  - Número de contacto
  - Objeto de la petición
  - Razones en las que fundamenta la petición.
  - Relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición en caso de ser necesario.
  - Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición
  - Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

**Nota:** Con eso y todo, el artículo 15 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 estima que ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

El servidor a cargo de contestar la petición tiene la obligación de examinarla integralmente, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentran dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos. En ningún caso podrá rechazar la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

### Contenido de peticiones anónimas.

En caso de ser una solicitud anónima se tramitará aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición respecto a su núcleo esencial y elementos estructurales.

Si el ciudadano dentro del contenido de la solicitud o en el formulario de registro de ésta, indica alguna información

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"*



## Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

de contacto, se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición cumpliendo con los criterios de respuesta.

### Peticiones Prioritarias

En el marco del artículo 20 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 se identifican como prioritarias aquellas solicitudes a las que se les debe un tratamiento especial y diferenciado dada su naturaleza, y por tanto deberá procederse así:

- a. Los servidores públicos darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.
- b. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del ciudadano de la medida solicitada, la entidad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para resolver dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.
- c. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

### Información y Documentos Reservados

De conformidad con el artículo 24 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 sólo tienen carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la Ley, y en especial:

- a. Los documentos relacionados con la defensa o seguridad nacional.
- b. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
- c. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de la Entidad, así como la historia clínica.
- d. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
- e. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- f. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
- g. Los amparados por secreto profesional.
- h. Los datos genéticos humanos.

Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, la enunciada en los numerales 3,5,6 y 7 sólo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados, por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

Toda decisión que rechace la petición de información o documentos por motivos de reserva deberá ser motivada e indicar en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra esta decisión no procede recurso alguno.

En caso de que el ciudadano haga uso del recurso de insistencia contemplado en el artículo 26 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, éste puede hacerla en la misma diligencia de notificación expresando los motivos

## Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

que fundamentan su inconformidad, o por escrito dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación de la decisión de la administración.

Frente a los documentos de carácter reservado, existe una excepción a esta regla prevista en el artículo 26 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El carácter reservado de la información o de determinados documentos, no es discutible a las autoridades judiciales administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

### Pago de Copias

Cuando se solicite la expedición de copias, cuyo número sea mayor a cinco (5), el peticionario deberá cancelar previamente el costo de las mismas, de acuerdo a los valores establecidos por la Resolución 340 de 2002 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y en la Resolución 0162 de 2016 expedida por la SDG “por el cual se establece el valor de las copias, documentos solicitados por particulares en la SDG de Bogotá D.C”, o la que la modifique o derogue, haciendo la respectiva consignación en la Tesorería Distrital a favor de Bogotá D.C.

### Medidas de responsabilidad en la suscripción y calidad de la información en la respuesta de los derechos de petición.

De acuerdo con el documento Instrucciones de Respuesta a Derechos de Petición y Consulta Código GJR-IN003, en el numeral 2.7.1. “Responsabilidad en la suscripción y calidad de la información en la respuesta de los derechos de petición”, Las respuestas a los derechos de petición serán firmadas por el/la respectivo/a Alcalde/sa Local, Subsecretario/a, Inspector/a de Policía, Asesor/a de planta del Despacho del Secretario de Gobierno, Director/a o Jefe/a de Oficina a cargo del asunto de que se trate, o por el /la Secretario/a Distrital de Gobierno en los casos que se requiera. Debe anotarse que cuando los derechos de petición lleguen con solicitudes que involucren a varias dependencias, el/la responsable de la consolidación de la información y la suscripción de la respuesta será el/la Subsecretario/a cabeza del área así:

- Subsecretaría de Gestión Institucional:
  - Dirección de Gestión del Talento Humano
  - Dirección Administrativa.
  - Dirección Financiera.
  - Dirección de Tecnologías e Información
  - Dirección de Contratación.
- Subsecretaría de Gestión Local:
  - Dirección para la Gestión del Desarrollo Local
  - Dirección para la Gestión Políciva
- Subsecretaría para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos:
  - Dirección de Derechos Humanos.
  - Subdirección de Asuntos de Libertad Religiosa y de Conciencia.
  - Subdirección de Asuntos Étnicos.
  - Dirección de Convivencia y Diálogo Social

Cuando los derechos de petición involucren varias dependencias la Oficina de Atención al Ciudadano, remitirá la petición a la dependencia responsable de consolidar y suscribir la respuesta. Los responsables de la firma de la respuesta del derecho de petición, las resolverán de fondo en términos de calidad, veracidad, precisión y oportunidad.

### Trámite para la Respuesta al Derecho de Petición.

Procedimiento Trámite a los requerimientos  
presentados por la ciudadanía

Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente. Los tiempos para garantizar la cadena de trámite inmersa en la respuesta al peticionario dentro de los términos establecidos en la Ley, son los siguientes:

Tabla No. 1 – Tiempos de respuesta al Derecho de Petición.

Tipología Derecho de Petición	Tiempo máximo transcurrido entre la recepción del DP y la remisión al servidor público responsable de proyectar respuesta*	Tiempo máximo de proyección de respuesta	Tiempo máximo de revisión de respuesta	Tiempo máximo para firma del responsable	Tiempo máximo de notificación	Tiempo Total de Respuesta
Solicitud de Información	Un (1) día	Tres (3) días	Dos (2) días	Un (1) día	Cuatro (4) días	Diez (10) días
Interés General o Particular (Incluye quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones)	Un (1) día	Cinco (5) días	Dos (2) días	Dos (2) días	Seis (6) días	Quince (15) días
Derecho de Petición de consulta	Un (1) día	Catorce (14) días	Siete (7) días	Tres (3) días	Seis (6) días	Treinta (30) días
Denuncia por actos de corrupción	Un (1) día	Cinco (5) días	Dos (2) días	Dos (2) días	Seis (6) días	Quince (15) días

**Nota 1:** “Tiempo máximo transcurrido entre la recepción del DP y la remisión al servidor público responsable de proyectar respuesta”, los términos de respuesta al DP empiezan a contar a partir del siguiente día hábil de la recepción.

**Nota 2:** “Tiempo máximo para la firma por parte del responsable de suscribir la respuesta” el tiempo definido para firma de la respuesta, incluye el envío en planilla al CDI para que continúe el proceso de notificación al peticionario.

**Nota 3:** “Tiempo máximo de notificación” cuando es notificación virtual se realiza en un (1) día, cuando la notificación es física se realiza en los tiempos definidos en la tabla.

- El servidor público del punto de Atención a la Ciudadanía debe identificar si se trata de un derecho de petición de interés general, de interés particular, consulta, solicitud de acceso a la información, solicitud de copias, queja, reclamo, denuncia por actos de corrupción, sugerencia o felicitación y clasificarla según sea el caso a través de los aplicativos BTE y AGD ORFEO.
- Si el derecho de petición es solicitud de acceso a la información, se debe garantizar que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, se surtan las actividades de proyección de la respuesta, revisión, firma y notificación al ciudadano. Si el derecho de petición es de interés general o particular, el plazo máximo es de quince (15) días hábiles, y si se trata de una consulta el plazo máximo es de treinta (30) días calendario. Para el caso de las denuncias por actos de corrupción, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones se tomará el mismo plazo establecido para los derechos de petición de interés particular.
- El proceso de Atención a la Ciudadanía cuenta con una herramienta cuyo propósito es tener dispuesta la información de todos los Derechos de Petición, lo que permite realizar un seguimiento permanente y en tiempo real en procura de garantizar los derechos de los ciudadanos, y que permite su consulta en línea.

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

Procedimiento Trámite a los requerimientos  
presentados por la ciudadanía

- d. Los Derechos de Petición Ciudadanos ingresan a través de los AGD ORFEO, BTE, telefónicamente o presentados de manera verbal por el Ciudadano ante la respectiva Dependencia. Si el Derecho de Petición ingresa a través del AGD - ORFEO, este mismo será informado al Punto de Atención a la Ciudadanía respectivo, el cual deberá ser tipificado por el CDI y el -BTE como política de operación para garantizar el seguimiento al 100% de los Derechos de Petición ingresados. Igualmente se crea de manera paralela en el -BTE.
- e. Todos los Derechos de Petición que se tramiten por el AGD - ORFEO ya sean reasignados o informados, generan una respuesta por parte del servidor público que recibe la comunicación.
- f. Todo Derecho de Petición registrado en BTE AGD y ORFEO son el insumo para la elaboración y seguimiento del Informe del Promotor de la Mejora.
- g. En el marco de la normatividad vigente (Decreto 1166 de 2016), el derecho de petición puede ser interpuesto verbalmente. Para los servidores públicos que no hacen parte del proceso SAC y reciben ciudadanos que desean interponer Derechos de Petición verbales, deberán orientar y dirigir a la persona al punto de Atención a la Ciudadanía para que se proceda a la recepción del Derecho de Petición verbal.
- h. El Derecho de Petición verbal interpuesto por la ciudadanía, deberá ser recibido y tramitado directamente en el aplicativo BTE e incorporado en el AGD de la Entidad, por los servidores públicos asignados en los puntos de Atención a la Ciudadanía. En ningún momento se entregarán formatos o se pedirán escritos como requisito para su trámite, adicionalmente se debe informar al ciudadano el número del derecho de petición emitido a través del BTE y el número de radicado en el AGD ORFEO.
- i. La respuesta a un Derecho de Petición anónimo debe ser publicada por los CDI, quienes tendrán en cuenta los términos que establece la norma vigente y tal como lo establece la Gestión Documental de la Entidad, en el caso que se desconozcan los datos de contacto o de correspondencia de la persona solicitante, será necesario que la entidad notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
- j. Para aquellos casos en los que el peticionario aporta un correo electrónico como dirección de notificación, el CDI remitirá el radicado y se adjuntará el acuse de recibido (Véase GDI-GPD IN 002)
- k. La información relacionada con los trámites y servicios a cargo de la entidad y del distrito debe ser consultada en la Guía de trámites y servicios de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, [www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co), y la página de SDG [www.gobiernobogota.gov.co](http://www.gobiernobogota.gov.co).
- l. Para el caso de los derechos de petición ciudadanos que ya tengan un trámite iniciado ante la entidad, se tendrá en cuenta los términos de respuesta que regula la materia, según se trate.

## Registros por Canales de Atención

### 1. PRESENCIAL

Cuando el derecho de petición es presentado por el ciudadano de manera presencial ante el Servidor Público de la oficina de SAC en cualquiera de los puntos de atención de la SDG (Alcaldías Locales, Nivel Central y Super CADES, Super CADE Manitas, Bosa, CAD 30, Engativá, Suba), el funcionario crea la solicitud en el Aplicativo BTE y el radicado en el AGD - ORFEO.

Escrito Presencial: Cuando el Derecho de Petición es radicado presencialmente ante el respectivo CDI, la petición se puede acompañar de una copia que tendrá también indicación del número y clase de los documentos anexos, así mismo el servidor encargado debe reasignar el mismo a la Dependencia correspondiente de la SDG.

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"*

## Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

### 2. VIRTUAL

- Correo Electrónico: Recibido a través de los correos institucionales y se ingresa al aplicativo BTE y se incorpora al AGD ORFEO.

Cuando allegue un Derecho de Petición a alguno de los correos electrónicos de los funcionarios y/o dependencias de la entidad, este debe remitirse al CDI respectivo mediante correo electrónico (conservando el hilo de este). Así mismo el CDI debe radicar el Derecho de Petición en el AGD ORFEO y asignarlo a la dependencia correspondiente.

- Canal Escrito Web: (ventanilla virtual de radicación de correspondencia).

El Derecho de Petición llega a través de la página de la SDG, por medio del enlace de la ventanilla virtual, [https://app.gobiernobogota.gov.co/ventanilla\\_virtual/](https://app.gobiernobogota.gov.co/ventanilla_virtual/), Éste es asignado al funcionario del CDI, quien a su vez es el encargado de reasignarlo a la dependencia correspondiente de la entidad.

- Web- Aplicativo Bogotá Te Escucha

El derecho de petición llega a través del aplicativo-BTE, el cual entra a la bandeja del funcionario de la SAC de Nivel Central de la SDG que a su vez lo clasifica según su competencia.

- El funcionario de la SAC radica el Derecho de Petición en el AGD ORFEO únicamente si es competencia de la SDG, que a su vez reasigna a la Dependencia correspondiente.
- Si el Derecho de Petición no es competencia de la SDG éste debe ser trasladado a la Entidad Distrital correspondiente.
- Si no es de competencia de la SDG y el Derecho de Petición es competencia de una Entidad de Orden Nacional y/o territorial, el oficio de traslado debe ser enviado con copia al ciudadano, siendo esta responsabilidad de la Oficina de Servicio Atención a la Ciudadanía.

La Dependencia encargada de registrar y clasificar el Derecho de Petición es la oficina de SAC a través del funcionario de Nivel Central o Alcaldía Local de la SDG.

- Web-ChatBot

Canal de atención virtual que funciona a través de Inteligencia Artificial y que se entrena mediante un sistema de preguntas frecuentes que son trasladadas a sus bases de conocimiento. Este Chatbot denominado Gabriela nace como un mecanismo de atención ágil anclado a la página web de la SDG y que trata de dar respuesta de manera coherente a las múltiples formas de preguntar de los ciudadanos sobre los principales trámites y servicios que ofrece la entidad.

### 3. TELEFONICO

Cuando el servidor público de la SAC recibe una llamada, debe registrar el Derecho de Petición directamente al - Aplicativo BTE y así mismo debe ingresarlo al AGD ORFEO de la Entidad si así se requiere; de lo contrario se dará traslado a través del BTE a la Entidad competente, esto de acuerdo con las líneas telefónicas publicadas en la página de la SDG

### 4. REDES SOCIALES

Interacción con el ciudadano a través de las plataformas Twitter, Facebook, Instagram, Tik Tok y YouTube, donde el servidor público de la Oficina Asesora de Comunicaciones, Community Manager, encargado del seguimiento de las



Procedimiento Trámite a los requerimientos  
presentados por la ciudadanía

redes sociales y quien brinda respuesta inmediata en la red social si cuenta con la información pública.

## GENERALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN

### Proceso del derecho de petición

- a. Recepción e identificación de la tipología o modalidad del derecho de petición ingresado a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad.
- b. Incorporación al AGD ORFEO y articulación automática con BTE, reasignación a través del AGD ORFEO a la dependencia competente que dará respuesta de fondo con claridad, calidez, coherencia, oportunidad y manejo del sistema, lo cual implica que el servidor deberá dar respuesta de fondo a la solicitud del peticionario en un lenguaje claro.
- c. El jefe de la dependencia donde se proyectó la respuesta a la petición remitirá en planilla de dependencia al CDI de la entidad el documento definitivo, para su respectivo envío y notificación.

### Seguimiento al derecho de petición

En aras de garantizar que el derecho de petición sea resuelto conforme a los términos establecidos en el artículo 14 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 se realizan seguimientos a los mismos para identificar aquellos que se encuentren vencidas o corriendo términos, estos datos se consolidan en un reporte estadístico, el cual es realizado semanalmente por el equipo Analista de Seguimiento a Derechos de Petición de la oficina de SAC a través del siguiente procedimiento:

1. Se descargan las bases de datos de los Derechos de Petición recibidos por la SDG a través del aplicativo BTE y del AGD ORFEO.
2. Se efectúa la filtración de los registros duplicados.
3. Se realiza el cruce de información entre las dos (2) bases de datos para obtener la siguiente información: Número de radicado ORFEO, usuario actual, dependencia actual y observación hechas por el Servidor de SAC, lo anterior, para que todos los servidores de la entidad tengan acceso a los datos actuales de las peticiones.
4. Se generan tablas dinámicas a partir de la información unificada, con el fin de evidenciar la cantidad de peticiones en términos y vencidas en la SDG.
5. Semanalmente se gestionan las alertas preventivas a las dependencias correspondientes de los derechos de petición para acciones pertinentes.
6. Se actualizan las bases de seguimiento, las cuales están compartidas en los canales previamente establecidos a los Promotores de la Mejora y jefe de Área o Directivos de la Dependencia si lo requieren, con la finalidad que se adelante la gestión de la solicitud por parte del servidor y dar respuesta al derecho de petición.

### Criterios de aprobación para cierre:

Solo se da cierre al trámite cuando cuente con estos requisitos:

- Respuesta de fondo, lo que implica que se pronuncien de manera clara, precisa, oportuna y acorde con lo solicitado y detallado sobre todos los asuntos indicados en la petición.
- La respuesta debe ir dirigida al ciudadano que interpone la solicitud, a su vez en el asunto o en el contenido de la respuesta debe mencionar el número del radicado de entrada ORFEO y/o el número del requerimiento del BTE.
- La respuesta debe estar firmada por quien corresponda (Secretario de Gobierno, jefes de Dependencias, Alcaldes Locales, Profesionales código 222 grado 24 de alcaldías locales, profesional código 222 grado 24 a cargo de la oficina de SAC e Inspectores de Policía). Nota: En tal caso que existan traslados a otras entidades el oficio deberá ser firmado por los mencionados anteriormente.

## Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

- Envío de la respuesta, para dar a conocer al ciudadano la decisión de su asunto, implicando la posibilidad de controvertir si fuere el caso.
- Acuse de recibo de la notificación al ciudadano, el cual debe cargarse de manera oportuna a través del AGD ORFEO. Cabe precisar que cuando existan traslados a otras entidades se debe evidenciar en el AGD ORFEO el acuse de recibido. Todos los acuses de recibido deben ser cargados únicamente por parte del CDI.

**Nota 1:** La asignación entre dependencias de la SDG no deberá notificarse al ciudadano.

**Nota 2:** Si la petición es competencia de la entidad y por reasignación se envía a una dependencia que no debería responder la solicitud, no deberá remitirse memorando ni oficio al ciudadano informando la reasignación, si no se deberá reasignar la solicitud a la dependencia o área quien va a dar la respuesta de fondo.

**Nota 3:** Si un ciudadano interpone una petición que requiere el levantamiento de información de más de una alcaldía local, esta solicitud deberá centralizarse por la dependencia de nivel central de acuerdo con la información solicitada en el requerimiento. La dependencia realizará la proyección de una sola respuesta al ciudadano, procediendo con la recolección de la información y/o datos mediante memorando a las demás dependencias de las alcaldías locales involucradas, garantizando la respuesta al ciudadano conforme a los tiempos de Ley 1437 de 2011.

### Tipos de Cierre en el Bogotá Te Escucha

Cuando un derecho de petición ingresa a la SDG se deben tener los siguientes criterios de aprobación para cierre frente a la respuesta de la solicitud, lo anterior teniendo en cuenta el decreto 411 de 2016 (Actualización de la estructura organizacional de la SDG).

- **Cierre de solicitudes entre entidades o entes de control:** Toda solicitud que allegue a la Secretaría Distrital de Gobierno a través del BTE cuando son solicitudes radicadas por Entes de Control, Senadores, Representantes a la Cámara, Concejales, Ediles y Entidades Públicas, se procederá al cierre de este y no es tipificado como derecho de petición; el servidor de la oficina de SAC deberá indicar al solicitante por medio del comentario ya preestablecido el número de radicado generado por el AGD ORFEO y la dependencia que atenderá la solicitud.
- **Cierre Por No Competencia:** Toda solicitud que se allegue a la SDG por BTE y no sea competencia de la entidad, si en la hoja de ruta del aplicativo se evidencia que la o las entidades competentes ya la tienen asignada para dar respuesta de fondo al ciudadano, esta será cerrada por no competencia con el respectivo comentario.
- **Respuesta Definitiva Directa:** Toda solicitud que se allegue a la SDG por BTE y es competencia de la entidad, se brinda y carga el oficio de respuesta de fondo al ciudadano.
- **Respuesta Ley 1801:** Toda solicitud que allegue a la SDG por BTE y sea competencia de la entidad de acuerdo con lo señalado en el artículo 223 de la Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia, se procederá al cierre de éste y no se tipificará como derecho de petición. El servidor de la oficina de SAC deberá indicar al ciudadano por medio del comentario ya preestablecido el número de radicado generado por el AGD ORFEO y la dependencia que atenderá la solicitud.
- **Trámites y Servicios:** Toda solicitud que se allegue por primera vez a la secretaria de gobierno a través del BTE y corresponda a un trámite y/o servicio, este será cerrado por el servidor de la oficina de atención de la ciudadanía con el cargue del paso a paso o guía de como acceder al trámite o servicio.
- **Cierre por Desistimiento Tácito:** Si la entidad constata que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.  
A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"*

## Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario cumpla el requerimiento, la entidad mediante resolución motivada decretará el desistimiento, acto que debe ser notificado personalmente contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. Todo lo anterior, en observancia del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

- **Cierre por no aclaración:** Si la entidad constata que una petición ya radicada no se comprende su finalidad u objeto se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición en virtud del artículo 19 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

### Glosario

**Aclaración:** Acción ejercida por el servidor público que da a lugar cuando no se comprenda la finalidad u objeto de una petición y requiere explicación y/o esclarecimiento de los hechos.

**Alerta:** Acción de seguimiento a las PQRS recibidas por el BTE, asignadas a la SDG con el fin de mitigar la extemporaneidad de los tiempos de respuesta.

**Ampliación:** Es la actuación administrativa orientada a requerir al ciudadano para que se sirva adicionar información complementaria que permita la atención integral a su petición a través del BTE. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

**Anónimo:** Es el estado de una persona que no desea dar a conocer su identidad cuando presenta un derecho de petición a la entidad, independientemente del canal de comunicación que utilice (escrito, presencial, virtual, correo electrónico y/o telefónico).

**Asociar:** Trámite de vinculación que se realiza tanto en BTE como en el AGD ORFEO, así: Los derechos de petición que ingresan por BTE, son asociados a un radicado de entrada en AGD ORFEO, para garantizar la trazabilidad de la información y transparencia de la gestión, se asocian al radicado de entrada todas las comunicaciones emitidas para el trámite del derecho de petición.

**Base de Datos:** Banco de información que contiene los datos correspondientes a la gestión y trámite realizado a todos los derechos de petición que ingresan al proceso de atención a la ciudadanía; por medio de los aplicativos como lo son BTE y el AGD ORFEO.

**Cierre:** Conclusión del trámite de derecho de petición que da a lugar una vez se evidencien los criterios para cerrar el mismo

**Clasificación:** Es la gestión que se realiza para determinar la tipología del derecho petición a través de BTE a la dependencia o entidad competente.

**Community Manager:** Encargado de la oficina de comunicaciones del seguimiento a peticiones ciudadanas en las redes sociales de la SDG.

**Enlace de las peticiones:** Unir el número -BTE- queda incorporado al AGD ORFEO.

**Información y Orientación:** Derecho que posee todo ciudadano (a) para conocer trámites, servicios y programas que presta la SDG y demás entidades gubernamentales.



## Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

**Informado:** Es el trámite que se remite a un usuario y debe ser leído y tramitado según sea el caso a través del AGD ORFEO.

**Informe Promotor de la Mejora:** Informe que posibilita evidenciar oportunamente el estado de gestión y trámite correspondiente a la respuesta de fondo por parte de las dependencias y/o Áreas de la SDG a los Derechos de Petición presentados por los ciudadanos ante la Entidad.

**Ingreso:** Acción de acceder al BTE, AGD ORFEO y/o a cualquier aplicativo institucional con usuario y contraseña.

**Limpiar (campo de clasificación):** Acción orientada a corregir los registros en los campos mal diligenciados previo a la clasificación en BTE.

**Memorando:** Comunicación oficial interna de la SDG, emitidas a través del AGD ORFEO.

**Oficio:** Comunicación oficial externa, emitidas a través del AGD ORFEO.

**Pendiente por Tramitar:** Proceso que no tiene repuesta de fondo. en el aplicativo BTE, AGD ORFEO

**Peticionario:** Persona natural o jurídica que interpone ante la entidad un derecho de petición.

**Radicado de Entrada:** Corresponde al número de identificación inicial que genera el AGD ORFEO a una solicitud ciudadana al ingresar a la SDG, lo que permite evidenciar la trazabilidad.

**Reasignar:** Es la remisión interna de un radicado de entrada, al usuario (servidor público) competente según sea el caso a través del AGD ORFEO.

**Registro:** Ingreso de un Derecho de Petición a través del BTE.

**Solicitud:** Todo requerimiento ciudadano que ingresa a través del AGD ORFEO y/o BTE.

**Solicitudes Recibidas:** Son las solicitudes que presenta la ciudadanía en el BTE asignadas directamente a la Alcaldía Local.

**Solicitudes Registradas:** Son las solicitudes que presenta la ciudadanía en el BTE para la SDG y se resigna a la Alcaldía Local.

**Solicitudes de Información Recibida:** Son las solicitudes que presenta la ciudadanía en el BTE relacionadas con orientación y solicitudes de información Solicitud de Copia: Derecho que tiene la ciudadanía de requerir y acceder a los documentos, sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias, siempre y cuando dicha información no sea de carácter reservado.

**Trámite:** Es la gestión que se hace a una solicitud allegada a la entidad.

### Siglas

- **AGD ORFEO:** Aplicativo de Gestión Documental ORFEO.
- **BTE:** Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.
- **CPACA:** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- **CDI:** Centro de Documentación e Información.
- **NC:** Nivel Central.
- **PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias.
- **SAC:** Servicio de Atención a la Ciudadanía
- **SDG:** Secretaría Distrital de Gobierno

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"*

### Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

- **SGI:** Subsecretaría de Gestión Institucional.
- **SGD:** Sistema de Gestión Documental.

#### Procedimientos:

Salida o Resultado	Descripción de la Salida o Resultado	Destinatario
Procedimiento Traslados de Derechos de Petición	En el marco de las obligaciones descritas en el artículo 21 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, toda petición recibida por una autoridad que carezca de competencia deberá remitir la misma dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción a quien estime de su competencia.	Servidores de la SDG, Entidades Públicas, Ciudadanía.
Tratamiento a los Derechos de Petición	Toda recepción de derechos de petición por cualquiera de los canales de atención con los que cuenta la entidad (presencial, virtual, telefónico y redes sociales), debe ser remitido a la dependencia y/o servidor público responsables de tramitar y dar respuesta, a través de los aplicativos como lo son el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas BTE y AGD ORFEO.	Servidores de la SDG, Ciudadanía.
Procedimiento de Solicitud Ampliación	En virtud del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, cuando se presenten a la administración peticiones incompletas se solicitará al peticionario la ampliación de esta, si vencido el término establecido no hay respuesta a dicha solicitud de ampliación la administración podrá decretar el desistimiento tácito de la solicitud y archivo del expediente mediante acto administrativo motivado expedido por la Subsecretaría de Gestión Institucional.	Servidores de la SDG, Ciudadanía.
Procedimiento de Solicitud Aclaración	Si la entidad constata que una petición ya radicada no se comprende su finalidad u objeto, y requiere explicación y/esclarecimiento de los hechos, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición en virtud del artículo 19 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.	Servidores de la SDG, Ciudadanía.
Notificación de comunicaciones oficiales externas	Las comunicaciones externas son aquellos documentos oficiales emitidos por las diferentes áreas o dependencias de la SDG, que tienen como propósito dar respuesta definitiva o parcial a las diferentes peticiones o solicitudes presentadas por la ciudadanía. Estas comunicaciones deben surtir un trámite desde su emisión hasta su notificación con el fin de poder generar el cierre de definitivo de la entrada en el AGD	Servidores de la SDG, Ciudadanía.



## 2. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

### 2.1. TRASLADOS REGISTRADOS EN EL APLICATIVO DE GESTION DOCUMENTAL

En el marco de las obligaciones descritas en el artículo 21 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, toda petición recibida por una autoridad que carezca de competencia deberá remitir la misma dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción a quien estime de su competencia.

De acuerdo con lo anterior, se pueden presentar tres situaciones:

1. Envío de oficio de traslado a entidades de orden Distrital.
2. Envío de oficio de traslado a entidades de orden Nacional, Territorial y/o Privadas.
3. Envío de oficio de traslado a entidades Distritales, y/o de orden Nacional, y/o Territorial y/o Privada.

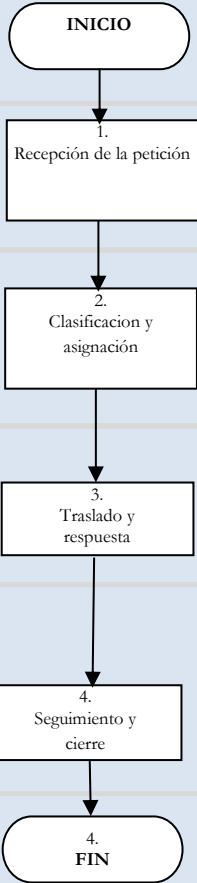
A continuación, se relaciona el procedimiento para dar traslado de los derechos de petición radicados en el AGD ORFEO que no son competencia de la SDG:

#### A. TRASLADOS DE DERECHOS DE PETICIÓN ORDEN DISTRITAL

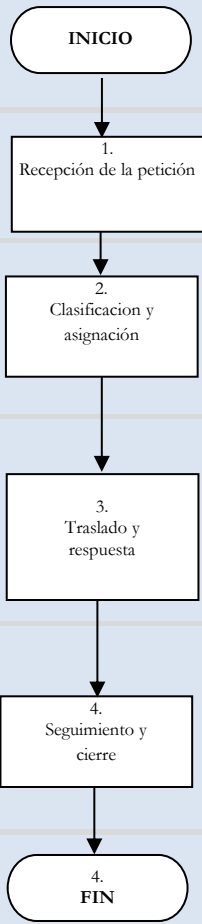
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
INICIO	N/A	Inicio del procedimiento	N/A
1. Recepción de la petición	Servidor del CDI	Recepción del derecho de petición interpuesto por la ciudadanía registrado en el AGD ORFEO.	AGD ORFEO
2. Traslado y respuesta	Servidor del CDI	Verifica que la competencia sea de una Entidad de orden Distrital y asigna a la oficina de SAC.	AGD ORFEO
3. Clasificación y asignación	Servidor de SAC	Se genera el oficio de respuesta de traslado automático al ciudadano, indicando la(s) entidad(es) competente(s) a la(s) que será trasladado el derecho de petición.	AGD ORFEO
4. Seguimiento y cierre	Servidor de SAC	Se realiza el seguimiento y una vez se evidencia que el oficio de respuesta cuenta con acuse de recibido, el servidor de SAC sube manualmente el acuse de recibido al BTE y da cierre al derecho de petición en el AGD ORFEO.	AGD ORFEO Y BTE
4. FIN	N/A	Fin del procedimiento.	N/A

**Nota:** Para el caso particular en que un derecho de petición sea competencia de una entidad de orden Distrital que no se encuentre registrada en BTE, el traslado se adelantará conforme al procedimiento relacionado en el flujograma número 2.

## B. TRASLADOS DE DERECHOS DE PETICIÓN ORDEN NACIONAL, TERRITORIAL Y/O PRIVADAS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
 <p>INICIO</p>	N/A	Inicio del procedimiento	N/A
1. Recepción de la petición	El servidor del CDI	Recepción del derecho de petición interpuesto por la ciudadanía registrado en el ADG.	AGD ORFEO
2. Clasificación y asignación	El servidor del CDI	Se verifica que la competencia sea de Orden Nacional, Privada y/o Territorial, asigna al área Alcaldía(s) Local(es) o dependencia (NC).	AGD ORFEO
3. Traslado y respuesta	Funcionario de la Dependencia (NC) o Área (AL)	Genera el oficio de traslado de respuesta a la Entidad Orden Nacional, Privada y/o Territorial con copia al ciudadano.	AGD ORFEO
4. Seguimiento y cierre	El servidor SAC Funcionario de la Dependencia (NC) de o Área (ALC)	El servidor de SAC realiza el seguimiento y una vez se evidencie que el oficio de respuesta cuente con acuse de recibido, el servidor de SAC sube manualmente el acuse de recibido al BTE y da visto bueno al Derecho de Petición en el ADG ORFEO para que el Servidor de la Dependencia (NC) o Área (Alcaldía(s) Local(es) cierre el trámite.	AGD ORFEO
4. FIN	N/A	Fin del procedimiento	N/A

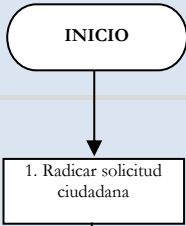


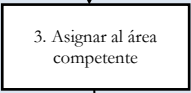

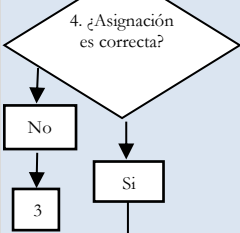

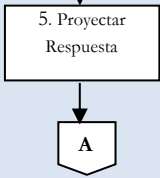

**C. TRASLADOS DE DERECHOS DE PETICIÓN ORDEN NACIONAL**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
 <p>INICIO</p>	N/A	Inicio del procedimiento	N/A
1. Recepción de la petición	El servidor del CDI	Recepción del derecho de petición interpuesto por la ciudadanía, registrado en el AGD.	AGD ORFEO
2. Clasificación y asignación	El servidor del CDI	Verifica que la competencia sea de una Entidad del Orden Distrital y Nacional, Territorial y/o Privada) asigna a la Dependencia (NC) o Área Alcaldía(s) Local(es) e informa a SAC.	AGD ORFEO
3. Traslado y respuesta	El servidor de SAC  Funcionario de la Dependencia (NC) de o Área (AL)	El servidor de SAC genera el oficio de respuesta de traslado automático al ciudadano asociándolo a la entrada que le ha sido informada, indicando la(s) entidad(es) competente(s) del Orden Distrital a la(s), a la(s) cual(es) le(s) será trasladado a través del BTE, el servidor de la Dependencia (NC) o Área Alcaldía(s) Local(es) debe generar el oficio de traslado de respuesta a la Entidad (es) de Orden Nacional, Territorial y/o Privada con copia al ciudadano.	AGD ORFEO BTE
4. Seguimiento y cierre	El servidor de SAC  Funcionario de la Dependencia (NC) de o Área (AL)	El servidor de SAC realiza el seguimiento y una vez evidencie que el oficio de respuesta cuente con acuse de recibido, éste sube manualmente el acuse de recibido al BTE y da aprobación de cierre al derecho de petición en el AGD ORFEO para que el Servidor de la Dependencia (NC) o Área Alcaldía(s) Local(es) cierre el trámite.	ADG ORFEO BTA
4. FIN	N/A	Fin del procedimiento	N/A






**2.3. TRATAMIENTO DE DERECHOS DE PETICIÓN**

Toda recepción de derechos de petición por cualquiera de los canales de atención con los que cuenta la entidad (presencial, virtual, telefónico y redes sociales), debe ser remitido a la dependencia y/o servidor público responsables de tramitar y dar respuesta, a través del gestor documental Orfeo, en este sentido es necesario tener en cuenta que al momento del cierre de las peticiones el AGD Orfeo tiene interoperabilidad con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas BTE.

D. TRATAMIENTO DE DERECHOS DE PETICIÓN

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	N/A	Inicio del procedimiento	N/A
	CDI/SAC	El servidor del CDI o de SAC radica el requerimiento y lo tipifica como derecho de petición.	
	CDI/SAC	El radicado de entrada de la petición creada se asigna al área (NL) o dependencia (NC) competente según el objeto de la solicitud, si la asignación es correcta el usuario actual a quien se le asigna la entrada iniciará la proyección de la respuesta.	
	CDI/SAC	<p>En caso de que el servidor del CDI o de SAC no efectúe correctamente la primera asignación, el área o dependencia no deberá reasignarlo de vuelta al CDI, antes bien, deberá reasignarlo al área o Dependencia según competencia relacionada; la asignación y/o reasignación no debe superar un (01) día hábil y no debe realizarse más de una vez entre áreas o Dependencias de la Entidad.</p> <p>La decisión no regresa a la actividad 3.</p>	
	Usuario actual en el AGD ORFEO	<p>Se deberá proyectar la respuesta al peticionario dentro de los términos indicados en este manual de procedimientos, según la tipología de derecho de petición como se evidencia a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Derecho de petición de interés particular o general: Tiempo máximo para proyección de respuesta será de 5 días hábiles.</li> <li>- Solicitud de información o de copias: Tiempo máximo para proyección de respuesta será de 4 días hábiles.</li> <li>- Consulta: Tiempo máximo para proyección de respuesta será de 15 días hábiles.</li> <li>- Denuncia por actos de corrupción: Tiempo máximo para proyección de respuesta será de 5 días hábiles.</li> </ul> <p>Los tiempos que se establecen se dan garantizando la respuesta de fondo al ciudadano dentro de los términos indicados por la Ley 1755 de 2015, basados en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.</p>	

## Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

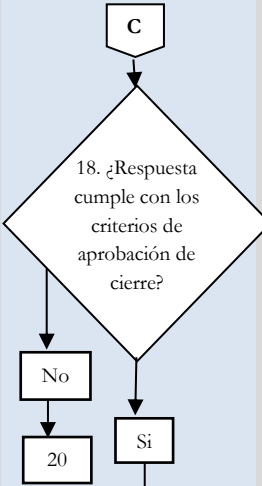


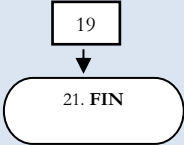
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
<p>A</p> <p>6. Asignar radicado temporal en AGD ORFEO</p>	<p>Usuario actual que tiene asignada la petición en el AGD ORFEO</p>	<p>Una vez se tenga la totalidad de la información solicitada por el peticionario en el derecho de petición radicado, se deberá generar el número de radicado de oficio temporal con el fin de cargar el formato de oficio diligenciado, será necesario atender a los lineamientos establecidos en los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Gestión y Trámite Documental (GPD-P004).</li> <li>• Producción Documental e instructivo (GDI-GPD-P003).</li> <li>• Instrucciones para la Elaboración de Documentos Organizacionales (GDI-GPD-IN016).</li> </ul>	 <p>AGD ORFEO</p>
<p>7. Revisar Respuesta</p>	<p>Jefe de área de la dependencia actual en el AGD ORFEO.</p>	<p>El oficio proyectado será remitido para visto bueno en el AGD ORFEO para ser revisado en la bandeja del jefe de área de la dependencia correspondiente.</p>	 <p>AGD ORFEO</p>
<p>8. ¿Es coherente la respuesta proyectada en el formato de oficio con la solicitud ciudadana?</p> <p>No</p> <p>20</p> <p>Si</p>	<p>Peticionario</p>	<p>Si el oficio está acorde con la petición ciudadana será remitido a la bandeja del usuario creador del consecutivo temporal, quien lo radicará en el AGD y lo enviará para ser firmado por el jefe de área, este a su vez generará la planilla para el respectivo trámite de notificación; si no es coherente la proyección de respuesta con la solicitud ciudadana, se procederá a devolver el radicado temporal a la bandeja del funcionario creador del oficio temporal, encargado de la proyección de la respuesta con el fin de corregir el archivo temporal asociado al consecutivo temporal.</p> <p>La decisión no continua en la actividad 8.1</p>	 <p>AGD ORFEO</p>
<p>9. Radicar oficio de respuesta</p>	<p>Usuario actual del AGD ORFEO quien proyecta la respuesta</p>	<p>El usuario actual en el AGD ORFEO, radicará el oficio, lo que llevará al número de radicado que hará el documento oficial, posteriormente enviará para visto bueno al jefe de área de dependencia con el fin que este pueda firmar el oficio.</p>	 <p>AGD ORFEO</p>
<p>10. Firmar respuesta</p> <p>B</p>	<p>Jefe de área de la dependencia actual en el AGD ORFEO.</p>	<p>El jefe de área de la dependencia actual en AGD ORFEO firmará el oficio y creará una planilla de dependencia. ✓</p>	 <p>AGD ORFEO</p>



Procedimiento Trámite a los requerimientos  
presentados por la ciudadanía

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
<p><b>B</b></p> <p>11. Generar planilla de dependencia en el AGD ORFEO</p>	Jefe de área de la dependencia actual en el AGD ORFEO.	El jefe de área de la dependencia actual en AGD ORFEO originará la planilla de dependencia, donde se asociará el número de radicado del oficio de respuesta al petionario, la cual será remitida posteriormente al CDI.	AGD ORFEO
<p>12. Entregar planilla de dependencia al CDI</p>	Jefe de área de la dependencia actual en el AGD ORFEO.	El jefe de área de la dependencia actual en el AGD ORFEO o quien esté delegue, entregará el oficio asociado en planilla de dependencia al CDI.	AGD ORFEO
<p>13. Verificar por CDI que los datos del oficio coincidan con el AGD ORFEO</p>	CDI	El CDI verifica que la información del oficio coincida con la información que se encuentra en el AGD ORFEO y valida los datos de notificación (la información verificada corresponderá a los datos del petionario y anexos).	AGD ORFEO
<p>14. ¿Datos coinciden?</p> <p>No</p> <p>Si</p> <p>20</p>	CDI	<p>Si los datos coinciden, el CDI procederá a realizar el trámite de notificación correspondiente, si no coinciden los datos, el Centro de Documentación e Información devolverá el oficio a la dependencia para que realice la modificación a la que haya lugar.</p> <p>La decisión no continua en la actividad 20</p>	AGD ORFEO
<p>15. Realizar el trámite de notificación</p>	CDI	El CDI mediante los medios dispuestos para notificación procederá a la entrega de la respuesta al petionario.	NOTIFICACION A DIRECCION
<p>16. Cargue del acuse de recibido en el AGD ORFEO</p>	CDI	El CDI ejecutará el cargue del acuse de recibido al AGD ORFEO, este acuse de recibido es la evidencia de entrega al ciudadano agotando los medios de notificación posibles según sea el caso.	AGD ORFEO
<p>17. Realización del seguimiento al derecho de petición</p> <p><b>C</b></p>	Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía	El servidor de la SAC realizará el seguimiento al derecho de petición mediante el AGD ORFEO, donde validará que cumplan con los criterios de respuesta al petionario que incluyen respuesta de fondo y notificación.	AGD ORFEO

Procedimiento Trámite a los requerimientos  
presentados por la ciudadanía

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	Servidor de la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía	<p>El servidor de la SAC valida los criterios de aprobación de cierre de la petición, si no se cumplen se deberá corregir la respuesta, si se cumplen se dará aprobación de cierre a la solicitud ciudadana.</p> <p>La decisión no continua en la actividad 20</p>	AGD ORFEO
	Usuario actual en el AGD ORFEO	<p>El usuario actual en el AGD ORFEO, cierra la entrada creada para la solicitud ciudadana en el AGD ORFEO.</p> <p>El proceso continúa en la actividad 21.</p>	AGD ORFEO
	Usuario actual en el AGD ORFEO	<p>El usuario actual creador del oficio procederá a realizar las correcciones pertinentes.</p> <p>La actividad 20 se deriva de las actividades 8, 14 y 18.</p> <p>La actividad 20 continúa en la actividad 7.</p>	AGD ORFEO
	Dependencia y usuario actual de la SDG donde esté asignada la entrada.	<p>El usuario actual que tiene la entrada asignada podrá cerrar el trámite en el AGD ORFEO según los tipos de cierre establecidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cierre de solicitudes entre entidades o entes de control</li> <li>• Cierre por no competencia</li> <li>• Respuesta definitiva directa</li> <li>• Respuesta Ley 1801</li> <li>• Trámites y servicios</li> <li>• Cierre por desistimiento tácito</li> <li>• Cierre por no aclaración</li> </ul>	AGD ORFEO

Procedimiento Trámite a los requerimientos  
presentados por la ciudadanía

## 2.4. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD AMPLIACIÓN (AGD ORFEO Y BOGOTÁ TE ESCUCHA)

En virtud del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, cuando se presenten a la administración peticiones incompletas se solicitará al petionario la ampliación de ésta, si vencido el término establecido no hay respuesta a dicha solicitud de ampliación la administración podrá decretar el desistimiento tácito de la solicitud y archivo del expediente mediante acto administrativo motivado expedido por la Subsecretaría de Gestión Institucional de la entidad.

En consecuencia, se pueden presentar dos situaciones cuando se recepcione un derecho de petición:

1. **Ampliación BTE:** Si el derecho de petición llega por este aplicativo, la oficina de SAC solicita al ciudadano la ampliación dentro de los 10 días siguientes a la fecha de radicación con el comentario dispuesto para tal situación. Una vez se cumpla el término de un (1) mes sin que el ciudadano haya dado respuesta al requerimiento, la SDG decretará el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo motivado. El servidor de SAC cargará manualmente este acto administrativo y procederá al cierre de la solicitud.

Ahora bien, en caso contrario, si el ciudadano responde la ampliación, el servidor de la oficina de SAC iniciará el trámite correspondiente en el AGD.

2. **Ampliación AGD ORFEO:** El derecho de petición será asignado al área (AL) o dependencia (NC) para que a través de oficio se solicite la ampliación en los términos establecidos, quien tenga a cargo la solicitud deberá informar a la oficina de SAC con el fin de dar el respectivo trámite en el BTE.

**Nota 1:** El servidor deberá solicitar al petionario referenciar en el oficio de respuesta el número de radicado de entrada con el que se generó la solicitud inicial y de la cual se está pidiendo ampliación.

**Nota 2:** A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

**Nota 3:** Es obligación del servidor informar a través de este oficio de ampliación los términos con los que cuenta el ciudadano para responder.

## 2.5. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD ACLARACIÓN Y/O CORRECCIÓN (AGD ORFEO Y BOGOTÁ TE ESCUCHA)

Si la entidad constata que una petición ya radicada no se comprende su finalidad u objeto, y requiere explicación y/esclarecimiento de los hechos, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición en virtud del artículo 19 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

En consecuencia, se pueden presentar dos situaciones cuando se recepcione un derecho de petición:

1. **Aclaración BTE:** Si el derecho de petición llega por este aplicativo, la oficina de SAC solicita al ciudadano la aclaración y/o corrección para que la responda dentro de los 10 días siguientes. Una vez se cumpla dicho termino sin que el ciudadano haya dado respuesta al requerimiento el aplicativo cerrara de manera automática la solicitud.

**Nota 1:** De acuerdo con el Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (Versión No. 3), “cuando no se comprenda la finalidad u objeto de una petición esta se devolverá a la persona solicitante para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición”; es necesario señalar que en aquellos escenarios donde se requiera solicitar aclaración de la petición, la herramienta BTE dispone el evento

## Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

“Solicitar aclaración” el cual después del término establecido sin recibir respuesta por parte de la peticionaria o el peticionario, realiza el cierre automático de la petición con el estado “Cierre - por vencimiento de términos”

Ahora bien, en caso contrario, si el ciudadano responde la aclaración y/o corrección, el servidor de la oficina de SAC identificará la competencia e iniciará el trámite correspondiente.

2. **Aclaración AGD ORFEO:** El derecho de petición será asignado al área (AL) o dependencia (NC) para que a través de oficio se solicite la aclaración y/o corrección en los términos establecidos, quien tenga a cargo la solicitud deberá informar a la oficina de SAC con el fin de dar el respectivo trámite en el BTE.

**Nota 1:** El servidor deberá solicitar al peticionario referenciar en el oficio de respuesta el número de radicado de entrada con el que se generó la solicitud inicial y de la cual se está pidiendo aclaración y/o corrección.

**Nota 2:** Es obligación del servidor informar a través de este oficio de ampliación los términos con los que cuenta el ciudadano para responder.

## 2.6. NOTIFICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS

Las comunicaciones externas son todos aquellos documentos oficiales emitidos por las diferentes áreas o dependencias de la SDG, en relación con las peticiones o solicitudes presentadas por la ciudadanía.

Estas comunicaciones deben surtir un trámite desde su emisión hasta su notificación, con el fin de poder generar el cierre definitivo de la entrada en el AGD ORFEO.

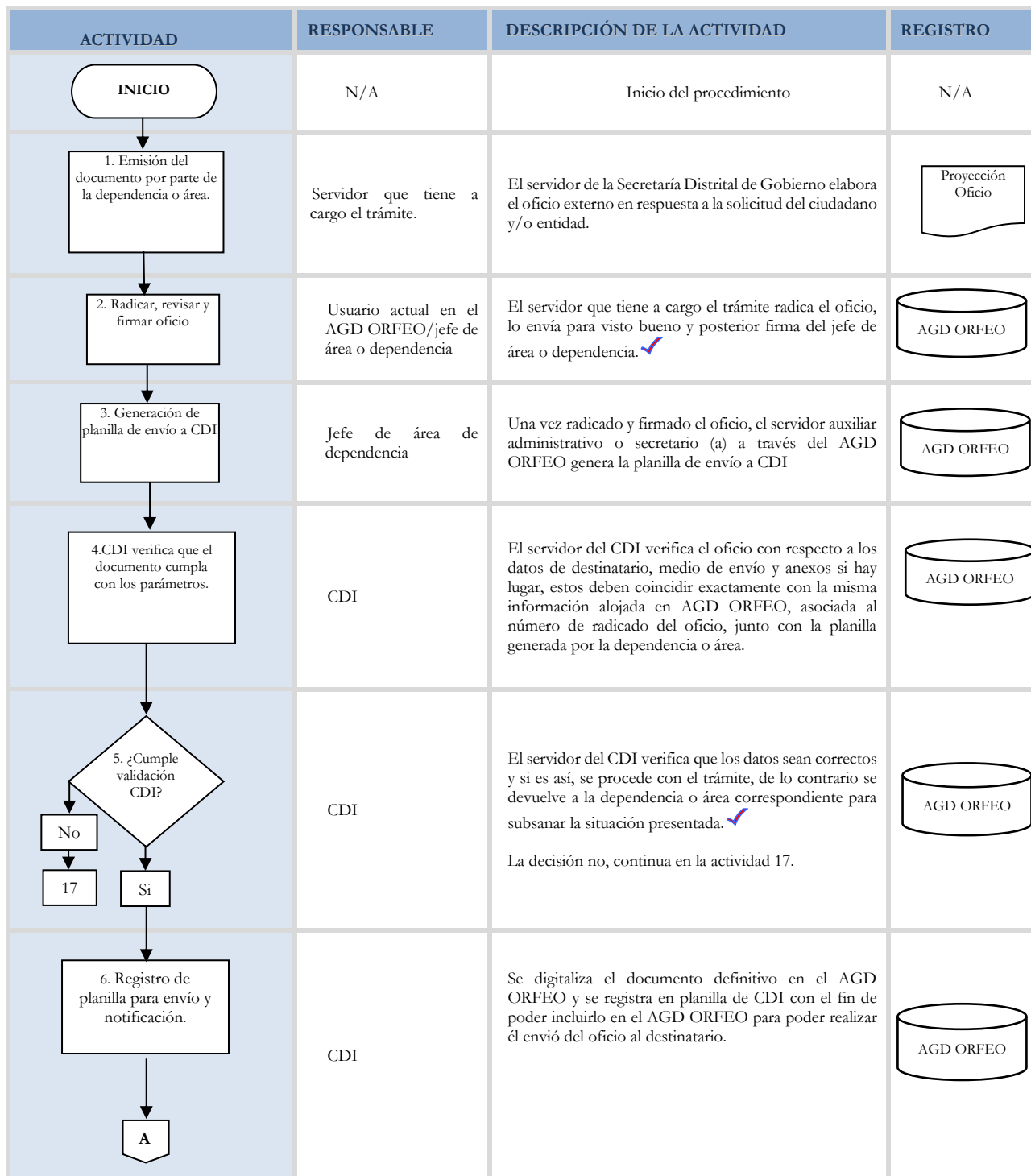
### Procedimiento

- El documento es emitido por la dependencia o área correspondiente, el cual debe estar debidamente radicado en el AGD ORFEO, firmado por el jefe de área y planillado interno para el envío mediante CDI.
- Las comunicaciones entregadas por las dependencias y relacionadas en planilla virtual de dependencias, tendrán una verificación por parte del CDI, que consiste en garantizar que la información del destinatario corresponda, que los datos relacionados en el aplicativo sean los mismos del documento físico y de la planilla que emiten las dependencias, que el documento no tenga enmendaduras, que la firma del documento esté autorizada y que contenga todos los anexos.
- Si son correctos los datos, el CDI procederá a la generación de la Planilla de motorizados de entrega de comunicaciones externas, es necesario tener en cuenta que a través de ella se relacionan todos los documentos que serán distribuidos por los motorizados y/o notificadores; sin embargo, si los datos relacionados no son correctos se devolverá a la dependencia o área pertinente a fin de subsanar la situación.
- La digitalización del documento definitivo para las comunicaciones externas, solo se realizará por el CDI una vez superado los controles.
- El CDI procede a registrar la planilla de la comunicación oficial y luego se procede a notificación a través del mecanismo correspondiente (motorizado, correo electrónico o cartelera) verificando destinatario (persona determinada, anónimo o anónimo con datos).
- Es responsabilidad de los notificadores y/o motorizados la distribución de las comunicaciones externas, en todos los casos se debe garantizar la gestión de entrega al destinatario correspondiente o los soportes del trámite realizado para los eventos de devolución.
- El CDI procede a realizar el cargue del acuse de recibido, envío de correo o constancia de fijación y des fijación. Si no fuere posible entregar la respuesta, el CDI es responsable de dejar constancia de este hecho y debe intentar dicha entrega en hora diferente; si la entrega fuere infructuosa se procederá a publicar en la cartelera copia de la respuesta al derecho de petición (se deben revisar las causales de devolución según las Instrucciones para el trámite de Radicación, Digitalización y Reparto de las Comunicaciones en el CDI en el Instructivo GDI GPD IN002). Para ello se debe consultar el Manual de Atención a la Ciudadanía SAC-M001 y Manual de Atención

Incluyente SAC-M002 para el trámite de comunicaciones y surtir de manera estricta los lineamientos allí establecidos.

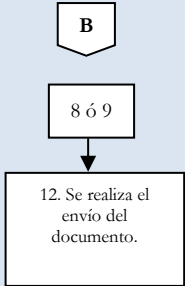
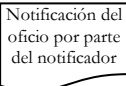

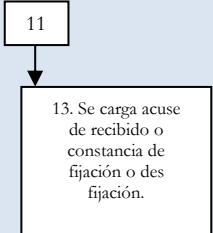

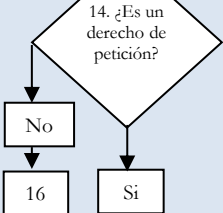

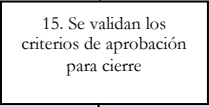

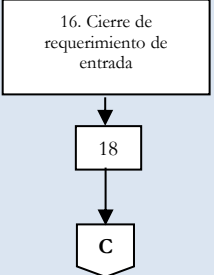

El servidor de la SDG procede a realizar el cierre definitivo del documento en el AGD ORFEO.

### E. NOTIFICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS

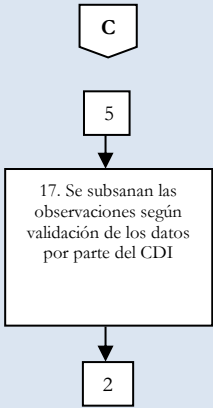

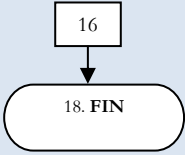
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
 <p><b>INICIO</b></p>	N/A	Inicio del procedimiento	N/A
1. Emisión del documento por parte de la dependencia o área.	Servidor que tiene a cargo el trámite.	El servidor de la Secretaría Distrital de Gobierno elabora el oficio externo en respuesta a la solicitud del ciudadano y/o entidad.	Proyección Oficio
2. Radicar, revisar y firmar oficio	Usuario actual en el AGD ORFEO/jefe de área o dependencia	El servidor que tiene a cargo el trámite radica el oficio, lo envía para visto bueno y posterior firma del jefe de área o dependencia. ✓	AGD ORFEO
3. Generación de planilla de envío a CDI	Jefe de área de dependencia	Una vez radicado y firmado el oficio, el servidor auxiliar administrativo o secretario (a) a través del AGD ORFEO genera la planilla de envío a CDI	AGD ORFEO
4. CDI verifica que el documento cumpla con los parámetros.	CDI	El servidor del CDI verifica el oficio con respecto a los datos de destinatario, medio de envío y anexos si hay lugar, estos deben coincidir exactamente con la misma información alojada en AGD ORFEO, asociada al número de radicado del oficio, junto con la planilla generada por la dependencia o área.	AGD ORFEO
5. ¿Cumple validación CDI? No → 17 Si → 6	CDI	El servidor del CDI verifica que los datos sean correctos y si es así, se procede con el trámite, de lo contrario se devuelve a la dependencia o área correspondiente para subsanar la situación presentada. ✓  La decisión no, continúa en la actividad 17.	AGD ORFEO
6. Registro de planilla para envío y notificación.	CDI	Se digitaliza el documento definitivo en el AGD ORFEO y se registra en planilla de CDI con el fin de poder incluirlo en el AGD ORFEO para poder realizar el envío del oficio al destinatario.	AGD ORFEO
A			

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
<p style="text-align: center;"><b>A</b></p> <p style="text-align: center;">7. Verificación de destinatario para notificación.</p>	CDI	Se verifica el destinatario (Destinatario con datos, anónimo con datos o anónimo) para poder realizar el envío del oficio a través del canal idóneo para su notificación.	AGD ORFEO
<p style="text-align: center;">8. ¿Destinatario tiene datos de notificación?</p> <p style="text-align: center;">Si 12 No</p>	CDI	El servidor del CDI valida los datos del destinatario para de esta manera poder notificar según los datos disponibles.  La decisión sí, continua en la actividad 12.	AGD ORFEO
<p style="text-align: center;">9. ¿Destinatario es anónimo con datos de notificación?</p> <p style="text-align: center;">Si 12 No</p>	CDI	El servidor del CDI valida los datos del destinatario para de esta manera poder notificar según los datos disponibles, si el destinatario se identifica como anónimo se deberá respetar su anonimato (Sentencia C-951 de 2014) y proceder a notificar a la dirección proporcionada.  La decisión sí, continua en la actividad 12.	AGD ORFEO
<p style="text-align: center;">10. Destinatario es anónimo sin datos de notificación</p>	CDI	El servidor del CDI valida los datos del destinatario para poder notificar según los datos disponibles, si no hay datos de notificación se procederá a realizar la publicación del oficio de respuesta en la cartelera virtual o física de la entidad.	AGD ORFEO
<p style="text-align: center;">11. Se fija y desfija el documento en cartelera.</p> <p style="text-align: center;">13 <b>B</b></p>	CDI	Se realiza la fijación y des fijación del oficio en la cartelera publica destinada para tal fin en el CDI.  Este proceso continuo en la actividad 13.	AGD ORFEO



ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	CDI	<p>Se realiza el envío del oficio a través de los canales correspondientes para su notificación (dirección física, correo certificado o correo electrónico).</p> <p>La actividad 12 deriva de las actividades 8 ó 9.</p>	 
	CDI	<p>Después de haber realizado la respectiva entrega o notificación, el servidor del CDI carga el acuse de recibido o constancia de notificación en el AGD - ORFEO.</p> <p>La actividad 11 tiene continuidad a partir de la actividad 13.</p>	
	Usuario actual en el AGD ORFEO	<p>Surge la validación de si el requerimiento es un derecho de petición o no, en vista de que sí es afirmativo, esta entrada requerirá aprobación de cierre según criterios por parte del Servidor de la SAC.</p>	
	Servidor de la SAC	<p>El servidor de la SAC comprueba que el oficio cumpla con los criterios de aprobación de cierre de la solicitud, si cumplen brindará el aval para el cierre del radicado de entrada en ORFEO.</p>	
	Usuario actual en el AGD ORFEO	<p>Una vez el oficio de respuesta cuente con acuse de recibido cargado por el CDI, el usuario actual en el AGD - ORFEO lo valida y procede a cerrar la petición en el AGD ORFEO.</p> <p>La actividad 16 tiene continuidad en la actividad 18.</p>	

Procedimiento Trámite a los requerimientos  
presentados por la ciudadanía

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	Usuario actual en el AGD ORFEO	<p>El servidor creador del oficio deberá subsanar el documento con base en las observaciones realizadas por el CDI en la actividad 5.</p> <p>Esta actividad deriva de la actividad 5. Esta actividad retorna a la actividad 2.</p>	 <p>AGD ORFEO</p>
	N/A	Fin del procedimiento	N/A

### 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

#### 3.1 Documentos internos

Código	Documento
SAC F010	Formato Encuestas de Percepción y Satisfacción Ciudadana
SAC-M001	Manual de Atención a la Ciudadanía
SAC-M002	Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con Discapacidad
GDI-GPD-IN002	Instrucciones para el trámite de Radicación, Digitalización y Reparto de las Comunicaciones en el CDI – CDI
GJR-IN-003	Instrucciones de Respuesta a Derechos de Petición y Consulta
PLE-PIN-IN005	Documento que adopta la Política Ambiental de Instrucciones para el control del consumo de agua, energía, papel y combustible
GPD-P004	Procedimiento de Gestión y Trámite Documental
GDI-GPD-P003	Producción Documental e instructivo
GDI-GPD-IN016	Instrucciones para la Elaboración de Documentos Organizacionales
SAC-IN007	Instrucciones para el tratamiento de peticiones a través de redes sociales

Procedimiento Trámite a los requerimientos  
presentados por la ciudadanía

3.2. Normatividad vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Directiva 004	2021	La Secretaría General: por la cual se establece el “Lineamiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de Redes Sociales	Toda
Ley 1755	2015	Por medio de la cual se reula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	Artículo 4,14, 15,17y 21
Ley 712	2014	Por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.	Artículo 1, 4, 5, 24, 25 y 26
Ley 1333	2009	Por la cual se establece el procedimiento sancionatorio ambiental y se dictan otras disposiciones	Toda
Ley 1437	2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Artículo 13 a 33, 69.